ABSTRAK

FIRMAN SABDA RINEKA ULYA "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen kredit elektronik pada PT. Finansia Multi Finance cabang Bandung."

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen. Dimana variabel independen yang terdiri dari variabel Kualitas pelayanan, dan variabel Kepercayaan mempengaruhi Loyalitas konsumen sebagai variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Finansia Multi Finance cabang Bandung, di kota Bandumg. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu konsumen PT. Finansia Multi Finance cabang Bandung yang telah membeli elektronik secara kredit. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini menggunakan metode *simple sampling.* Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, dan kepercayaan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas konsumen. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, analisis kolerasi dan koefisien Determinasi (r^2), pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F.

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen PT. Finansia Multi Finance cabang Bandung. Kedua, variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen PT. Finansia Multi Finance cabang Bandung. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. Finansia Multi Finance cabang Bandung. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 44,5 % variabel loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan, sedangkan 55,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas konsumen.